Auswirkungen des E-Rezepts auf die Wertigkeit von Apotheken-Standorten

E-Rezept entkoppelt Arzt- und Apothekenbesuch

Mit der flächendeckenden Einführung des E-Rezepts hat sich auch die Wertigkeit der Standorte merklich verschoben: Verlierer sind tendenziell die Ärztehaus-Apotheken, Gewinner wohnortnahe Apothekenbetriebe, wobei das Ausmaß dieser Verschiebungen stark von den Abläufen in den Arztpraxen abhängt – Stichwort problematische Stapelsignatur. Zugleich hat die digitale Sichtbarkeit und das Serviceangebot der Apotheken deutlich an Bedeutung gewonnen.

Die alte Apothekenweisheit *„Lage, Lage, Lage“* bleibt richtig, doch ihr Inhalt verändert sich grundlegend. Über Jahrzehnte war die räumliche Nähe zu einer Arztpraxis oder einem Ärztehaus der wesentliche Frequenztreiber. Der Weg war vorgezeichnet: Arztbesuch, Papierrezept, Gang in die nächstgelegene Apotheke. Mit dem E-Rezept löst sich diese enge Kopplung auf. Versicherte lösen Verordnungen zunehmend mittels elektronischer Gesundheitskarte oder per App ein.

Das bedeutet nicht, dass der Standort an Bedeutung verliert – er muss künftig anders bewertet werden. Bei Standard- und Folgeverordnungen tritt die unmittelbare Praxisnähe gegenüber Wohnortnähe, Erreichbarkeit im Alltag, digitaler Auffindbarkeit, Lieferfähigkeit und Kundenbeziehung in den Hintergrund. Für Sie als Inhaber ist dies eine wichtige strategische und betriebswirtschaftliche Veränderung.

Der Wettbewerb findet nicht mehr ausschließlich lokal statt. Digitale Bestellwege und Versandapotheken erhöhen die Vergleichbarkeit – besonders bei preisbewussten Kunden und planbaren Wiederholungsrezepten. Die Vor-Ort-Apotheke kann ihre Stärken wie persönliche Beratung, kurzfristige Akutversorgung, Verlässlichkeit und unmittelbare Problemlösung weiterhin ausspielen, sofern sie diese mit einem kundenorientierten und bequemen Zugang verbindet.

Rezepteinlösung dort, wo es am besten in den Alltag passt

Besonders deutlich zeigt sich der Wandel bei Patienten mit Dauermedikation. Sind die Voraussetzungen in der Praxis geschaffen, können Folgeverordnungen elektronisch bereitgestellt werden, ohne dass jedes Mal ein persönlicher Arztbesuch nötig ist. Damit entfällt der durch den Papierprozess vorgegebene Weg aus Arztbesuch, Rezeptmitnahme und Gang zur Apotheke im direkten Umfeld der Praxis.

Der Patient löst die Verordnung dort ein, wo es am besten in seinen Alltag passt: nahe der Wohnung, auf dem Arbeitsweg, beim Einkauf oder digital. Die Nähe zur Arztpraxis bleibt zwar bei Akutverordnungen relevant, begründet aber keinen automatischen Rezeptzufluss mehr.

Die Qualität eines Standorts sollte nicht länger allein an Arztkontakten oder Laufwegen gemessen werden. Entscheidend ist vielmehr, wie gut die Apotheke im täglichen Leben ihrer Kunden verankert ist und ob sie einen einfachen, auch digitalen Zugang zur Arzneimittelversorgung bietet.

Arztsignatur als Flaschenhals

Ob ein E-Rezept sofort verfügbar ist, hängt maßgeblich von der elektronischen Signatur in der Praxis ab (Einzel-, Stapel- oder Komfortsignatur). Erfolgt diese erst gesammelt zu einem späteren Zeitpunkt, entsteht eine Lücke zwischen der Erwartung des Patienten und der Abrufbarkeit des Rezepts. Der Patient geht davon aus, dass seine Verordnung vorliegt, während die Apotheke noch kein Rezept abrufen kann. Im schlimmsten Fall sucht der Patient eine andere Apotheke auf.

Insbesondere Apotheken in Ärztehäusern haben sich deshalb seit Einführung des E-Rezepts von der sicheren Bank zu Risikokandidaten entwickelt. Wobei grundsätzlich alle Standorte schlecht kalkulierbar sind, wenn das Signaturverhalten der Praxen unbekannt ist. In der Apotheke bindet jeder nicht abrufbare Vorgang Personal, verursacht Wartezeiten, führt zu Rückfragen und beeinträchtigt die Servicewahrnehmung.

Sinnvoll sind klare Kommunikationsstandards für Kunden und ein professioneller Austausch mit den umsatzrelevanten Praxen im Einzugsgebiet. Ziel ist ein gemeinsames Verständnis dafür, dass ein reibungsloser Signaturprozess Rückfragen reduziert und die Patientenwege vereinfacht.

Standortvorteil auf Wanderschaft

Für viele Apotheken war eine Lage neben Arztpraxen bisher besonders attraktiv. Insbesondere bei Praxen mit vielen chronisch Kranken entstand ein erheblicher Teil des Rezeptaufkommens aus dem natürlichen Anschlussweg nach dem Termin. Dieser Mechanismus wird durch das E-Rezept abgeschwächt.

Das ist natürlich kein Automatismus, demzufolge jede praxisnahe Apotheke künftig verliert und jede wohnortnahe gewinnt.

Akutrezepte, eingeschränkte Mobilität sowie gewachsene Kundenbeziehungen bleiben auch weiterhin wichtige Faktoren. Der reine Laufkundenvorteil einer Praxislage muss aber neu bewertet werden.

Eine Apotheke mit Alltagsnähe ist für ihre Kunden sichtbar, gut erreichbar und verlässlich in den Alltag eingebunden. Dazu gehören insbesondere folgende Merkmale:

- gute Parkmöglichkeiten und eine unkomplizierte Zufahrt,
- Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr,
- Barrierefreiheit und kurze Wege,
- gute Sichtbarkeit und verständliche Orientierung,
- telefonische sowie digitale Erreichbarkeit,
- digitale Rezeptübermittlung und Vorbestellung,
- transparente Kommunikation bei Nichtverfügbarkeit,
- schnelle Abholung ohne unnötige Wartezeit,
- ein sinnvoll organisierter Botendienst sowie
- eine aktuelle und aussagekräftige Online-Präsenz.

Damit gewinnt das Prinzip des One-Stop-Shopping an Gewicht. Bevorzugt wird die Apotheke, bei der sich das Einlösen des Rezepts ohne Zusatzaufwand mit dem Einkauf, Arbeitsweg oder anderen alltäglichen Erledigungen verbinden lässt. Alternativ müssen diese Wege durch digitale Vorbestellung, einen Abholservice sowie eine zuverlässige Zustellung entfallen.

Digitale Sichtbarkeit wird zum Standortfaktor

Im E-Rezept-Zeitalter hat der Standort eine digitale Dimension. Wenn Patienten ihre Verordnung per App verwalten, dann gewinnt die Auffindbarkeit im digitalen Raum stark an Bedeutung. Öffnungszeiten, Notdienstinfos, Kontaktdaten, Lieferoptionen und Bestellmöglichkeiten müssen aktuell und leicht verständlich dargestellt sein.

Digitalisierung ist kein Gegenmodell zur Vor-Ort-Apotheke, sondern erweitert die Wahlmöglichkeiten des Patienten. Erfolgreich ist *diejenige* Apotheke, die digitale Bestellung und persönliche Versorgung sinnvoll verbindet, z. B. durch eine Vorbestellung mit verbindlicher Rückmeldung, eine zügige Abholung, qualifizierte Beratung und bedarfsgerechte Lieferung.

Dabei sollte man nicht versuchen, jede Leistung gleichermaßen anzubieten. Entscheidend ist eine klare Positionierung: Steht die Apotheke für Schnelligkeit, für eine enge persönliche Betreuung der Stammkunden, ausgeprägte pharmazeutische Kompetenz, eine wohnortnahe Belieferung oder die bequeme Verbindung mit dem täglichen Einkauf? Entscheidend ist, dass Standort, Leistungsversprechen und Prozesse zueinander passen.

Fazit: Lage ist weit mehr als eine Adresse

Kein Standorttyp ist im E-Rezept-Zeitalter per se überlegen oder unterlegen. Erfolgreich wird die Apotheke sein, die ihr Standortprofil realistisch einschätzt und daraus ein passendes Leistungsversprechen ableitet:

- Die **Landapotheke** punktet mit persönlicher Nähe und Zustellung.
- Die **Stadtteil-Apotheke** überzeugt durch Beziehung und lokale Präsenz.
- Die **Vorstadt-Apotheke** kann Erreichbarkeit und Parkkomfort ausspielen.
- Frequenz- und **Center-Apotheken** profitieren von Convenience und Zusatzgeschäft.
- Die **Apotheke im Ärztehaus** verbindet Kompetenz mit unmittelbarer Versorgungsnähe.

„Lage, Lage, Lage“ gilt damit weiter – Lage bedeutet heute jedoch mehr als nur eine Adresse neben der Arztpraxis! Sie umfasst räumliche Nähe zum Alltag der Patienten, digitale Nähe durch einfache, sichtbare Prozesse sowie persönliche Nähe durch verlässliche Versorgung und pharmazeutische Kompetenz. Wer diese drei Dimensionen systematisch entwickelt, kann die veränderte Standortlogik im E-Rezept-Zeitalter erfolgreich für seinen Betrieb nutzen.

Oliver Vorberg
Dipl. Betriebswirt (FH)
Unternehmensberater bei Dr. Schmidt und Partner, Geschäftsführer der SuPport GmbH – 56068 Koblenz
E-Mail: oliver.vorberg@support-gmbh.com

Niko Hümmer
Dipl.- Finanzwirt (FH) und Steuerberater und Partner
Dr. Schmidt und Partner
56068 Koblenz
E-Mail: niko.huemmer@dr-sup.de